

Hakcipta © tesis ini adalah milik pengarang dan/atau pemilik hakcipta lain. Salinan boleh dimuat turun untuk kegunaan penyelidikan bukan komersil ataupun pembelajaran individu tanpa kebenaran terlebih dahulu ataupun caj. Tesis ini tidak boleh dihasilkan semula ataupun dipetik secara menyeluruh tanpa memperolehi kebenaran bertulis daripada pemilik hakcipta. Kandungannya tidak boleh diubah dalam format lain tanpa kebenaran rasmi pemilik hakcipta.



KEPUASAN PELAJAR ANTARABANGSA TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN  
KAJIAN KES: JABATAN HAL EHWAL AKADEMIK (HEA), KOLEJ UNIVERSITI  
INSANIAH (KUIN)



SARJANA PENGURUSAN AWAM  
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA  
JULAI 2015

KEPUASAN PELAJAR ANTARABANGSA TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN  
KAJIAN KES: JABATAN HAL EHWAL AKADEMIK (HEA), KOLEJ UNIVERSITI  
INSANIAH (KUIN)

Disediakan oleh:



HAFISOH BINTI HUSIN

UUM  
Universiti Utara Malaysia

Tesis ini disediakan untuk Pusat Pengajian Kerajaan  
Universiti Utara Malaysia  
bagi memenuhi syarat Pengijazahan Sarjana Pengurusan Awam 2015

## **KEBENARAN MENGGUNA**

Saya dengan ini mengemukakan tesis saya sebagai memenuhi syarat pengijazahan Sarjana Pengurusan Awam dari Universiti Utara Malaysia. Saya bersetuju bahawa Perpustakaan Universiti boleh memperoleh tesis ini secara percuma untuk tujuan pemeriksaan. Saya juga bersetuju untuk membenarkan mana-mana pihak untuk menyalin tesis ini dalam apa cara sekalipun, secara keseluruhan atau sebahagiannya. Bagi tujuan ilmiah boleh dimohonkan kepada penyelia saya atau dalam ketiadaan mereka, boleh dipohon kepada Dekan Ghazali Shafie Sekolah Siswazah Kerajaan. Difahamkan bahawa mana-mana penyalinan, penerbitan atau penggunaan tesis ini atau bahagian-bahagiannya untuk keuntungan kewangan tidak dibenarkan tanpa kebenaran bertulis dari saya, ia juga difahami bahawa pengiktirafan yang sewajarnya hendaklah diberikan kepada saya dan Universiti Utara Malaysia, boleh menggunakan mana-mana bahagian dalam tesis saya jika didapati bersesuaian untuk tujuan ilmiah. Permintaan untuk kebenaran menyalin atau menggunakan bahan-bahan yang lain dalam tesis ini secara keseluruhannya atau sebahagiannya, hendaklah dialamatkan kepada:

Dekan Ghazali Shafie Sekolah Siswazah Kerajaan  
Kolej Undang-undang, Kerajaan dan Pengajian Antarabangsa  
Universiti Utara Malaysia  
06010 UUM Sintok

## **PENGAKUAN**

Dengan ini saya mengakui bahawa penghasilan kertas projek sarjana ini adalah merupakan kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap satunya telah dinyatakan sumbernya dengan jelas.



Julai 2015

Hafisoh Binti Husin (814488)

## **PENGHARGAAN**

Saya memanjatkan kesyukuran ke hadrat Allah S.W.T yang menganugerahkan kudrat, ketabahan dan kesabaran sehingga dapat menyiapkan kertas kerja Sarjana. Dalam kesempatan yang terbatas ini aya ingin merakamkan penghargaan kepada insan-insan yang telah memberikan dorongan dan semangat yang tidak berbelah bagi pada saat dan tika perjuangan saya menyiapkan kertas kerja ini. Pertama sekali, ucapan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih yang tidak ternilai kepada penyelia saya iaitu Dr Ratnawati yang penuh dedikasi dan sabar memberi tunjuk ajar, dorongan, bimbingan serta panduan intelektual tanpa jemu walaupun dalam kesibukan tugas sehinggalah kertas kerja ini dapat disempurnakan.

Ucapan teristimewa ditujukan khas buat keluarga tersayang, ibunda tercinta Asiah Binti Bakar, arwah abah tersayang Husin Bin Haji Mustafa, abang, kakak dan adik yang sentiasa memberikan dorongan dan iringan doa serta menjadi teman suka duka serta iringan berkat doa yang menjadi tunjang kepada kekuatan ketika saat mengharungi rintangan kesukaran. Kalian semua sentiasa menjadi sumber inspirasi dan semangat untuk berjuang dalam menyiapkan kertas kerja Sarjana ini.

Ucapan terima kasih ditujukan kepada rakan-rakan yang sentiasa memberikan sokongan, ilham mahupun berkongsi buah fikiran terutamanya rakan-rakan sealiran Sarjana Pengurusan Awam. Tidak lupa kepada pengarah Jabatan HEA, rakan-rakan Jabatan HEA secara khususnya yang memberikan peluang serta ruang untuk meneruskan pengajian serta terima kasih kepada pihak KUIN kerana membenarkan saya menjalankan kajian di sini. Sekalung penghargaan kepada para responden (pelajar antarabangsa) yang meluangkan masa menjawab borang soal selidik. Akhir sekali penghargaan ini ditujukan kepada pihak Kementerian Pengajian Tinggi yang menyediakan peluang penajaan biasiswa sepanjang pengajian Sarjana saya di Universiti Utara Malaysia.

Hafisoh Binti Husin  
Kg Kubang Tedoh,  
Mukim Gunung,  
06570 Alor Setar  
Kedah

Julai 2015

## ABSTRAK

Memasarkan pendidikan tinggi ke peringkat antarabangsa kini merupakan kaedah yang diiktiraf rasmi bagi meluaskan dan menaiktaraf ruang pendidikan Malaysia. Kejayaan menyerlahkan pendidikan tinggi Malaysia ke persada dunia tentunya amat bergantung kepada prestasi sistem penyampaian perkhidmatan menurut penilaian dan pandangan pelajar antarabangsa berkenaan. Kajian ini bertujuan untuk membincangkan tahap kepuasan dalam kalangan pelajar antarabangsa terhadap kualiti sistem penyampaian di Jabatan Hal Ehwal Akademik (HEA) di Kolej Universiti Insaniah (KUIN). Kajian ini mengaplikasikan teori kepuasan pelanggan dan teori kualiti perkhidmatan dalam menjalankan kajian terhadap tahap kepuasan pelajar antarabangsa. Seramai 190 pelajar antarabangsa yang terlibat dalam kajian ini dan borang kaji selidik digunakan sebagai instrumen kajian. Data dianalisis menggunakan perisian SPSS. Perkhidmatan sistem penyampaian telah dikelaskan kepada tiga komponen iaitu perlatan dan kemudahan, layanan kakitangan dan output atau hasil perkhidmatan. Hasil Ujian-t dan ANOVA membuktikan bahawa terdapat perbezaan tahap kepuasan mengikut faktor jantina dan tempoh berada di Malaysia. Manakala ujian korelasi (*correlation*) menunjukkan tahap kepuasan pelajar antarabangsa terhadap sistem penyampaian perkhidmatan Jabatan HEA, KUIN dari ketiga aspek yang dikaji mempunyai hubungan yang tinggi dengan tahap kepuasan pelajar antarabangsa. Implikasi daripada kajian ini dapat memberikan manfaat dari segi teori, metodologi, dasar dan praktikal kepada pihak KUIN dalam memantapkan sistem kualiti perkhidmatannya supaya dapat memenuhi tahap kepuasan pelajar.

Kata kunci: Kepuasan Pelajar Antarabangsa, Kualiti Perkhidmatan, Aspek Perlatan dan Kemudahan, Aspek Layanan kakitangan, Aspek Output Perkhidmatan.

## **ABSTRACT**

The higher education market is now internationally recognized method for expanding and upgrading formal education spaces in Malaysia. Malaysia highlight the success of higher education to the world of course highly dependent on the performance of the service delivery system in accordance with the evaluation and respect the views of international students. This study aims to discuss the level of satisfaction among international students on the quality of the delivery system in the Department of Academic Affairs (HEA) at University College Insaniah (KUIN). This study applies the theory of customer satisfaction and service quality theory in conducting a study on the level of satisfaction of international students. A total of 190 students who participated in this study and the questionnaire used as an instrument. Data were analyzed using SPSS software. Service delivery systems have been classified into three components, equipment and facilities, staff and services output or results service. The results of t-test and ANOVA showed that there are differences in the level of satisfaction of gender and period of stay in Malaysia. While test correlation shows the level of satisfaction of international students to the department's service delivery system at HEA, KUIN of the three aspects studied have a high correlation with the level of satisfaction of international students. The implications of this study may provide benefits in terms of theory, methodology, policy and practice to the KUIN in strengthening the quality of its services so that the system can meet the level of student satisfaction.

**Keywords:** Student Satisfaction, Quality of Service, Equipment and Facilities Aspect, Staff Aspect, Service Output Aspect.



## SENARAI KANDUNGAN

KEBENARAN MENGGUNA.....	I
PENGAKUAN.....	II
PENGHARGAAN.....	III
ABSTRAK.....	IV
ABSTRACT .....	V
SENARAI KANDUNGAN.....	IX
SENARAI JADUAL .....	XI
SENARAI RAJAH.....	XII
SENARAI SINGKATAN.....	XIII

### **BAB 1: PENGENALAN**

1.0	Pendahuluan.....	1
1.1	Latar Belakang KUIN.....	3
1.2	Latar Belakang Kajian.....	8
1.3	Pernyataan Masalah.....	12
1.4	Persoalan Kajian.....	14
1.5	Objektif Kajian.....	15
1.6	Hipotesis Kajian.....	16
1.7	Skop Kajian.....	17
1.8	Model Kajian.....	18

1.9	Kepentingan Kajian.....	19
1.10	Kesimpulan.....	20

## **BAB 2: ULASAN KARYA**

2.0	Pendahuluan.....	21
2.1	Definisi Dan Konsep .....	21
2.1.1	Kepuasan.....	22
2.1.2	Pelajar Antarabangsa.....	23
2.1.3	Kualiti Perkhidmatan.....	24
2.1.4	Hal Ehwal Akademik (HEA).....	26
2.2	Teori.....	27
2.2.1	Teori Kualiti Perkhidmatan.....	27
2.2.2	Teori Kepuasan Pelanggan.....	29
2.3	Ulasan Karya.....	32
2.4	Ringkasan Kajian.....	37
2.5	Kesimpulan.....	41

## **BAB 3 : METODOLOGI KAJIAN**

3.0	Pendahuluan.....	42
3.1	Reka Bentuk Kajian.....	43
3.2	Populasi dan Sampel Kajian.....	45
3.3	Kaedah Dan Instrumen Kajian.....	46
3.4	Rekabentuk Soalan Kaji Selidik.....	47
3.5	Kajian Rintis.....	57

3.6	Analisis Data.....	59
3.6.1	Ujian Kesahihan dan Kebolehpercayaan.....	59
3.6.2	Analisis <i>Diskriptif</i> .....	60
3.6.3	Analisis Ujian T.....	60
3.6.4	Analisis ANOVA.....	61
3.6.5	Analisis Korelasi.....	61
3.5	Kesimpulan.....	62

#### **BAB 4: ANALISIS KAJIAN**

4.0	Pendahuluan.....	63
4.1	Analisis Demografi Responden.....	64
4.1.1	Analisis Jantina Responden.....	66
4.1.2	Analisis Umur Responden.....	67
4.1.3	Analisis Negara Asal.....	68
4.1.4	Analisis Tempoh Menetap di Malaysia.....	69
4.2	Analisis Latar Belakang Pendidikan.....	70
4.2.1	Analisis Peringkat Pengajian.....	71
4.2.2	Analisis Kuliah/fakulti.....	72
4.2.3	Analisis Tahap Pengetahuan Bahasa Melayu.....	73
4.2.4	Analisis Tahap Pengetahuan Bahasa Inggeris.....	74
4.3	Analisis Terhadap Kualiti Perkhidmatan Jabatan HEA, KUIN.....	75
4.3.1	Penilaian Tahap Kepuasan Bagi Kriteria Peralatan Dan Kemudahan.....	76
4.3.2	Penilaian Tahap Kepuasan Bagi Kriteria Layanan Kakitangan.....	78

4.3.3	Penilaian Tahap Kepuasan Bagi Kriteria Output Perkhidmatan .....	81
4.3.4	Penilaian Tahap Kepuasan Bagi Keseluruhan Kualiti Perkhidmatan.....	83
4.4	Pengujian Hipotesis.....	84
4.4.1	Hipotesis 1.....	84
4.4.2	Hipotesis 2.....	86
4.4.3	Hipotesis 3.....	88
4.4.4	Hipotesis 4.....	89
4.4.5	Hipotesis 5.....	90
4.5	Komen dan Cadangan Responden.....	91
4.5.1	Komen Responden.....	91
4.5.2	Cadangan Responden.....	92
4.6	Kesimpulan.....	93

## **BAB 5: RUMUSAN KAJIAN DAN CADANGAN**

5.0	Pendahuluan.....	94
5.1	Rumusan Dapatan kajian.....	94
5.1.1	Peralatan dan Kemudahan.....	95
5.1.2	Layanan kakitangan.....	96
5.2.3	Output Perkhidmatan.....	97
5.2	Cadangan.....	98
5.2.1	Kajian Kepuasan Pelanggan Menggunakan Model SERQUAL.....	98
5.2.2	Penumpuan Barisan Hadapan.....	99
5.2.3	Sistem Pemantauan.....	100

5.2.4	Kursus Pemantapan Bahasa Inggeris.....	101
5.3	Implikasi dan Sumbangan Kajian.....	101
5.4	Limitasi Kajian.....	102
5.5	Penyelidikan Masa Hadapan.....	103
5.6	Kesimpulan.....	104
<b>RUJUKAN.....</b>		<b>105</b>
<b>LAMPIRAN 1:</b>	Analisis Demografi	
<b>LAMPIRAN 2:</b>	Analisis <i>Deskriptif</i> – Min aspek kajian	
<b>LAMPIRAN 3:</b>	Ujian t-test (pengujian hipotesis 1)	
<b>LAMPIRAN 4:</b>	Ujian ANOVA (Pengujian hipotesis 2)	
<b>LAMPIRAN 5:</b>	Ujian Korelasi (Pengujian Hipotesis 3-5)	
<b>LAMPIRAN 6:</b>	Borang Soal Selidik	



**UUM**  
Universiti Utara Malaysia

## SENARAI JADUAL

<b>Jadual</b>	<b>Tajuk</b>	<b>Muka Surat</b>
Jadual 1.1	Statistik keseluruhan Pelajar KUIN	8
Jadual 2.1	Ringkasan Kajian	37
Jadual 3.1	Reka bentuk kajian	45
Jadual 3.2	Bilangan Pelajar Antarabangsa Mengikut Benua	47
Jadual 3.3	Keputusan Ujian Kebolehpercayaan	58
Jadual 3.4	Pekali Saiz Cronbach's Alpha (Peraturan Umum)	60
Jadual 3.5	Tahap Korelasi	61
Jadual 4.1	Demografi Responden	65
Jadual 4.2	Latar Belakang Pengajian	70
Jadual 4.3	Skala Likert	75
Jadual 4.4	Tahap kecenderungan Skor Min	75
Jadual 4.5	Tahap Kepuasan Terhadap Peralatan dan Kemudahan	76
Jadual 4.6	Tahap Kepuasan Terhadap Layanan Kakitangan	78
Jadual 4.7	Tahap Kepuasan Terhadap Output Perkhidmatan	81
Jadual 4.8	Analisis Keseluruhan Kualiti Perkhidmatan	83
Jadual 4.9	Tahap Kepuasan Berdasarkan Jantina terhadap Kualiti Perkhidmatan	84
Jadual 4.10	Ujian t-test	85
Jadual 4.11	Dapatan Ujian Anova	86
Jadual 4.12	Hubungan Kualiti Perkhidmatan dan Peralatan/kemudahan	88
Jadual 4.13	Hubungan Kualiti Perkhidmatan dan Layanan	89
Jadual 4.14	Hubungan kualiti Perkhidmatan dan Output Perkhidmatan	90
Jadual 4.15	Ringkasan Hipotesis yang Diuji	93

## SENARAI RAJAH

<b>Rajah</b>	<b>Perkara</b>	<b>Muka Surat</b>
Rajah 1.1	Model kajian	18
Rajah 2.1	Teori Kualiti Perkhidmatan	27
Rajah 2.2	Teori kepuasan Pelanggan	30
Rajah 3.1	Soalan Kaji Selidik Bahagian A	49
Rajah 3.2	Soalan Kaji Selidik Bahagian B	50
Rajah 3.3	Soalan Kaji Selidik Bahagian C	51
Rajah 3.4	Soalan Kaji Selidik Bahagian D	53
Rajah 3.5	Soalan Kaji Selidik Bahagian E	55
Rajah 3.6	Soalan Kaji Selidik Bahagian F	57
Rajah 4.1	Jantina Responden	66
Rajah 4.2	Umur Responden	67
Rajah 4.3	Negara Asal Responden	68
Rajah 4.4	Tempoh Menetap di Malaysia	69
Rajah 4.5	Peringkat Pengajian	71
Rajah 4.6	Kuliyyah/Fakulti	72
Rajah 4.7	Pengetahuan Bahasa Melayu	73
Rajah 4.8	Pengetahuan Bahasa Inggeris	74

## SENARAI SINGKATAN

APK	Amalan Pengurusan Kualiti
ANOVA	<i>Analysis of Variance</i>
HEA	Hal Ehwal Akademik
IPTA	Institusi Pengajian Tinggi Awam
IPO	<i>Input-Proses-Output</i>
IPT	Institusi Pengajian Tinggi
IPTS	Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS)
KPM	Kolej Profesional Mara
KPM	Kementerian Pendidikan Malaysia
KUIN	Kolej Universiti INSANIAH
MQA	<i>Malaysian Qualification Agency</i>
SPSS	<i>Statistical for Social Science</i>
TQM	<i>Total Quality Management</i>
UKM	Universiti Kebangsaan Malaysia



## **BAB 1**

### **PENGENALAN**

#### **1.0 Pendahuluan**

Globalisasi dalam pendidikan merupakan satu fenomena yang berlaku dalam negara. Arus pendidikan yang melanda ini menuntut dunia pendidikan di Malaysia untuk melakukan beberapa transformasi dalam bidang pendidikan ini supaya dapat melahirkan graduan yang berupaya menghadapi cabaran persekitaran luar dan menonjol dalam pasaran pekerjaan. Kecemerlangan Malaysia di peringkat global memerlukan sistem pengajian tinggi yang relevan, berdaya saing dan mampu menyumbang kepada pembangunan sejagat. Sistem yang diiktiraf di peringkat antarabangsa akan menghasilkan graduan yang berkualiti serta mampu menarik ramai pelajar antarabangsa.

Institusi pengajian tinggi semakin berkembang pesat dengan pertambahan bilangan Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA) dan Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS) seiring dengan arus pembangunan dan kemodenan kini. Ransangan ekonomi dan sokongan padu kerajaan menjadi faktor utama dalam menentukan hala tuju Institusi Pengajian Tinggi (IPT) untuk menjadi institusi pendidikan yang unggul. IPT yang cemerlang akan melahirkan produk yang berkualiti dan berdaya saing di peringkat yang lebih tinggi dan global. Keadaan persekitaran kampus yang

The contents of  
the thesis is for  
internal user  
only

## RUJUKAN

- Aminuddin Yusof & Shamsarizal Abd Aziz (2011). *Hubungan Antara Kualiti Perkhidmatan Kemudahan Sukan Kolej Matrikulasi Dengan Kepuasan Pelajar*. Universiti Putra Malaysia.
- Azizah Abd Rahman & Rose Alinda Alias, (2000). *SERVQUAL Dalam Penilaian Kualiti Servis Sistem Maklumat jabatan Sistem Maklumat, Fakulti Sains Komputer & Sistem Maklumat*, Universiti Teknologi Malaysia.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality Is Free*, McGraw-Hill, New York.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L. dan Black, W. C. (1998). *Multivariate Data Analysis*. 5th Ed. Prentice Hall: USA.
- Haliyana Tonot & Atiah Ibrahim, (2014). *Penilaian Kualiti Perkhidmatan Di One Stop Center (OSC) Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (Kuis): Satu Kajian Rintis*.
- Hamidah Abdul Rahman et al, (t.t). *Tahap Kualiti Pendidikan Tinggi Dari Perspektif Pelajar*. Universiti Teknologi Malaysia.
- Jabatan Hal Ehwal Akademik (2015), *Statistik Keseluruhan Pelajar KUIN 2015*.
- Jabatan Pendaftar (2013), *Buku Panduan INSANIAH*.
- Kotler, Keller, Ang, leong dan Tan (2013). *Marketing management an Asian perspective*. (6<sup>th</sup> Ed.) Singapore Hall.
- Krejcie, R. V., and Morgan, D. W. (1970). *Determining sample for research Activities*. Educational and Psychological Measurement, 30, 607-610.

- Ku Ahmisuhaiti & Hyrida (T.T) *Perkhidmatan Perpustakaan Politeknik Port Dickson: Tinjauan Daripada Persepsi Pelajar Jabatan Perdagangan*. Politeknik Port Dickson.
- Liew Chei Siang (2012), *Kepuasan Terhadap Program Pengajian Dalam Kalangan Pelajar Antarabangsa Di Malaysia*.
- Mamat, K. (2003). *Kualiti Perkhidmatan Perbankan Islam dan Kepuasan Pelanggan*. Universiti Utara Malaysia.
- Mohamad Hanif dan Mawardi (2014) *Amalan Pengurusan Kualiti Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Sektor Ekopelancongan Berteraskan Kualiti*.
- Mohd Faiz Bin Mat Nasir & Lee Ming Foong, (2011). *Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualiti Perkhidmatan Di Fakulti Pendidikan Teknikal Dari Aspek Kemudahan Dan Fasiliti*. Seminar Pasca Ijazah yang Pertama 2011.
- Mohd Khalit Othman (2006) *Model Pengurusan Kualiti Bagi Perkhidmatan Teknologi Maklumat: Fokus Kepada Bahagian Perkhidmatan Pengguna Sektor Awam*.
- Muhamad Faisal Bahari dan Mohd Rizal Muwazir (t.t), *Kualiti Perkhidmatan Menurut Perspektif Islam*. *Jurnal Pengurusan* 28 (2009): 23-43
- Nurulhuda Ramli, Chai Siew Fun dan Fazli Idris (2009). *Kajian Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan Perpustakaan Universiti Awam di Malaysia*.
- Padmakumar, Swapna & Gantasala (2011), *Work Environment Service Climate and Customer Satisfaction: Examining Theoretical and Emphirical Connections*. *International Journal of Business and Social Science*, 2(20), 121-137.
- Parasuraman, A., Zeithmal, V. A. & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing* 49: 41-50.

- Parasuraman, A, Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.
- Roslina Mansor (t.t), *Kualiti Perkhidmatan Di Kolej Profesional Mara (KPM) Daripada Perspektif Pelajar Menggunakan Kajian Secara Tinjauan*. Kolej Profesional MARA Beranang.
- Sekaran, U. (2003). *Research methods for business: A skill building approach*. (4th ed). John Wiley and Sons, Inc. New York.
- Shemwell, Yayas dan Bilgin (1998), Customer-Service Provider Relationship: An Empirical Test of a Model of Service Quality, Satisfaction and Relationship-Oriented Outcomes. *International Journal of Service Industry Management*, (92), 155-168.
- Siti Fatimah (t.t) *Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Pengajaran Dan Pembelajaran Sijil Kolej Komuniti (MODULAR) Fesyen & Pakaian Di Kolej Komuniti Selayang Selangor*.
- Tuan Syarifah Atifah et al (t.t) *Tahap Kepuasan Pelajar Terhadap Kemudahan Dan Perkhidmatan Prasarana Yang Disediakan Di Politeknik, Banting Selangor Bagi Sesi Disember 2012*.
- Zarina (2013), *Hubungan Antara Prinsip Transformasi Perkhidmatan Dan Kualiti Perkhidmatan di Sektor Awam*. Tesis Sarjana. Universiti Utara Malaysia (UUM).
- Zaimah et al, (2014) *Tahap Kepuasan Dalam Kalangan Pelajar Pascasiswazah Antarabangsa Terhadap Kualiti Sistem Penyampaian Di Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) Secara Perbandingan Mengikut Jantina Dan Program Pengajian Siswazah*. Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM).
- Zulkifli Omar. (2011). *Kepuasan Pelajar Terhadap Kualiti Perkhidmatan Jabatan Bendahari*, Tesis Sarjana. Universiti Utara Malaysia (UUM).